

**PENGARUH PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana
Terapan (D-IV) Akuntansi Sektor Publik pada Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

ATHIYYAH MARGHITA

061340511757

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2017



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN AKUNTANSI
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Athiyyah Marghita
NIM : 0613 4051 1757
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : Akuntansi Sektor Publik
Mata Kuliah : Kebijakan dan Pelayanan Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

Telah Diujikan pada Ujian Skripsi, tanggal 20 Juli 2017
Dihadapan Tim Penguji Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Sriwijaya

Pembimbing I,

Kartika Rachma Sari, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIP 197104121998022001

Palembang, Juli 2017
Pembimbing II,

Sukmini Hartati, S.E., M.M.
NIP 196505031992032002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Evada Dewata, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIP 197806222003122001



MOTTO:

*Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan.
Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan),
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain
Dan kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap*

(Q.S Al Insyirah : 6-8)

*Kamu tidak bisa kembali dan mengubah masa lalu,
maka dari itu tataplah masa depan dan jangan buat
kesalahan yang sama dua kali*

(Penulis)

Kupersembahkan Untuk:

- Kedua orang tuaku Papa Muin dan Mama Henny terkasih
- Keluarga tercinta
- Dosen dan Staff Administrasi Jurusan Akuntansi
- Teman-teman Seperjuangan 8 APD dan Almamaterku
- Sahabatku tercinta (Muhammad Faizal)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK
Jalan Srijaya Negara, Palembang 301039
Telp. 0711-355318 Web: <http://www.polsri.ac.id> Email: akt@polsriwijaya.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Athiyyah Marghita
NIM : 061340511757
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Akuntansi Sektor Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul yang sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi tersebut bukanlah plagiat atau salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat atau menyalin skripsi milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi ini dan konsekuensinya.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2017

buat pernyataan,

METERAI
TEMPEL

04A2AADF62895410

6000
LAM RIBU RUPIAH

Athiyyah Marghita
NIM 061340511757



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat rahmat, karunia dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang penulis beri judul **“Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang”**.

Dalam menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini, penulis tentunya banyak memperoleh bimbingan dan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Evada Dewata, SE., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Yuliana Sari, SE., MBA., Ak. Selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Nelly Masnila SE., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sektor Publik Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Kartika Rachma Sari, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam menyusun Laporan Skripsi ini.
6. Ibu Sukmini Hartati, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam menyusun Laporan Skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah mendidik, membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmunya selama proses belajar mengajar di Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Seluruh Staf Administrasi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.

9. Kedua Orang Tuaku yang tercinta serta saudara-saudaraku tersayang yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat baik moril maupun materil.
10. Sahabatku tercinta (Muhammad Faizal) yang telah banyak memberikan dorongan, semangat, kasih sayang dan bantuan dalam penyusunan Skripsi ini.
11. Teman-teman se-almamater Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman seperjuangan kelas 8 APD tercinta yang saling membantu dalam penyusunan Skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan masukan sehingga dapat terselesainya Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini banyak kekurangan ataupun kelemahan baik dalam menganalisa maupun pengkajian materinya. Hanya doa dan ucapan syukur yang dapat penulis panjatkan, semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekalian. Penulis berharap Skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa/mahasiswi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juli 2017

Penulis

ABSTRAK

Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

Athiyyah Marghita. 2017 (ix + 65 halaman)

Email: atya.marghita@yahoo.com

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang sebanyak 50 orang. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu dengan kuesioner. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Berganda dengan bantuan SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik dan secara parsial menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yaitu Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Kata Kunci: Prinsip-Prinsip *Good Governance*, Kualitas, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The Influence of the Implementation of Good Governance Principles On Quality Of Public Service At The Department of Investment And Integrated Services One Door Palembang City

Athiyyah Marghita. 2017 (ix + 65 page)

Email: atya.marghita@yahoo.com

This research aims to examine whether Accountability, Transparency, and Participation affect the Quality of Public Service at the Department of Investment and Integrated Services One Door Palembang City. The population in this research is the Department of Investment and Integrated Services One Door Palembang City and the sample used in this research are employees of the Department of Investment and Integrated Services One Door Palembang city as many as 50 people. This research uses primary data with questionnaire. Data analysis tool used in this research is Multiple Linear Regression Analysis with the help of SPSS version 22. The results show that simultaneously Accountability, Transparency, and Participation have significant impact to the Quality of Public Service and partially indicate that the three independent variables namely Accountability, Transparency, and Participation have significant impact on Quality of Public Service.

Keywords: Principles of Good Governance, Quality, Public Service

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
HALAMAN PELAKSANAAN REVISI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	7
1.4.1 Tujuan Penulisan.....	7
1.4.2 Manfaat Penulisan.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian <i>Good Governance</i>	8
2.1.2 Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	9
2.1.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2.1.4 Faktor Pendukung Pelayanan.....	13
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.6 Standar Pelayanan	15
2.1.7 Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	16
2.2 Kerangka Pemikiran.....	19
2.3 Penelitian Terdahulu	20
2.4 Hipotesis.....	26
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5 Variabel Penelitian.....	29
3.5.1 Definisi Operasional dan Instrumen Penelitian	29
3.5.2 Pengukuran Variabel Penelitian.....	30

3.6 Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian	32
3.6.1.1 Uji Validitas	32
3.6.1.2 Uji Relibialitas	33
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	33
3.6.2.1 Uji Normalitas	34
3.6.2.2 Uji Multikolinearitas	35
3.6.2.3 Uji Autokorelasi	35
3.6.2.4 Uji Heteroskedastisitas	36
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.6.4 Uji Hipotesis	37
3.6.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	37
3.6.4.2 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	38
3.6.4.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	38

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Pengumpulan Data	40
4.1.2 Uji Kualitas Data	42
4.1.2.1 Uji Validitas	42
4.1.2.2 Uji Reliabilitas	45
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	46
4.1.3.1 Uji Normalitas	46
4.1.3.2 Uji Multikolinearitas	48
4.1.3.3 Uji Autokorelasi	49
4.1.3.4 Uji Heteroskedastisitas	50
4.1.4 Analisis Regresi Linear Berganda	51
4.2 Uji Hipotesis	53
4.2.1 Uji Simultan (F)	53
4.2.2 Uji Parsial (t)	54
4.2.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	55
4.3 Pembahasan	56
4.3.1 Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik	57
4.3.2 Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kualitas Pelayanan Publik	58
4.3.3 Pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik	59
4.3.4 Pengaruh Partisipasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik	60

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	62

DAFTAR PUSTAKA	64
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	31
Tabel 4.1 Karakteristik Data	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden.....	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Akuntabilitas	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Transparansi	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Partisipasi	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Data.....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi Durbin-Watson	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan (F).....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (t)	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	48
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 2	Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
Lampiran 3	Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 1
Lampiran 4	Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
Lampiran 5	Lembar Rekomendasi Sidang
Lampiran 6	Hasil Pengelolaan SPSS
Lampiran 7	Tabel r
Lampiran 8	Tabel t
Lampiran 9	Tabel F
Lampiran 10	Tabel DW
Lampiran 11	Kuesioner
Lampiran 12	Tabulasi Data
Lampiran 13	Surat Izin Pengambilan Data
Lampiran 14	Surat Balasan Dinas